



FORP 客户关系管理系统

运筹帷幄之中，决胜千里之外

- 今天的商业环境中，谁抓住了客户谁就会成为最终的赢家，让客户满意已成为企业经营的宗旨。

- 客户为企业提供收入。满意的客户，才有满意的收益率。客户关系管理的基本假设是，如果客户满意了，他会重复购买，或者推荐其他人购买。

- 在新经济时代，客户是企业生存的基础，也是一种资源，如果更好的利用这个资源，将客户的潜在价值发挥到最大化，是现在竞争激烈的企业应该关注的。

如何更好地管理公司的销售过程？如何更好地为客户提供服务？如何更好地挖掘客户价值，创造更多的销售机会？如何做到一对一的服务，提高客户的忠诚度？…

西软股份 FORP-CRM 系统帮您解决这些问题，为您提供客户全生命周期的管理，将客户资源更好的管理和利用起来！

什么是客户关系管理？

客户关系管理（CRM:Customer Relationship Management）是正在兴起的一种旨在健全、改善企业与客户之间关系的新型管理系统。

CRM 是企业的一项商业策略，它按照客户细分情况有效的组织企业资源，培养以客户为中心的经营行为，以及实施以客户为中心的业务流程，并以此为手段来提高企业的获利能力、收入以及客户满意度。”

CRM 不仅仅是一套管理软件、一个系统，更是一种管理理念，一种把客户信息转化为良好的客户关系的可重复性过程。

CRM 的分类

企业应用 CRM 的目的是为了更好的管理销售过程、提高企业赢利能力和客户满意度，而企业的客户主要分为个人和企事业单位两种。

根据企业客户性质的不同，其销售过程、客户管理的方式、信息、模式和流程差别较大。例如针对个人的销售，其最大的特点是客户随意性较大，销售的过程较短，针对这类客户的 CRM 系统主要是记录客户的信息、购买产品的名称、数量和金额，进而分析客户的消费习惯；而针对企事业单位的销售，即项目型销售，其销售过程较长，沟通次数较多，企业对销售的控制较为复杂，这类 CRM 系统主要是记录客户信息、控制销售过程、建立团队协同销售，并能够进行销售的统计分析。

FORP-CRM 系统的定位就是帮助项目制销售的企业进行客户信息记录、对销售过程进行控制，并能够对销售情况进行统计分析的客户关系管理系统。

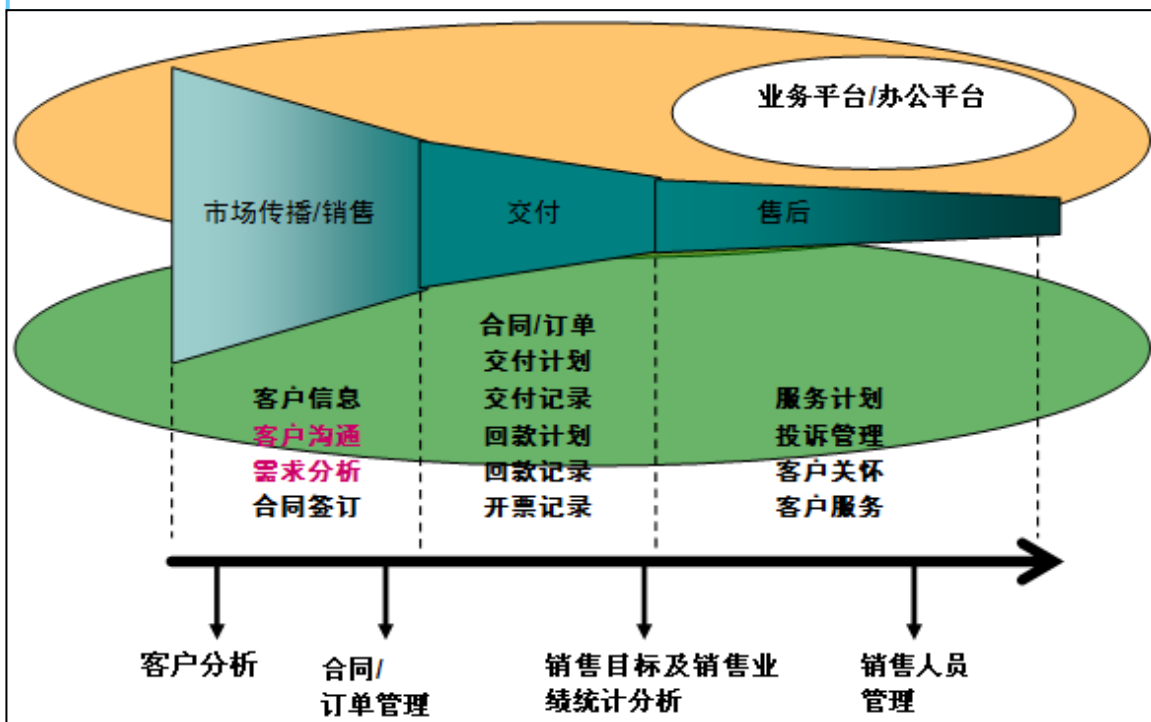


FORP-CRM 系统管理特点

客户是企业的生命线，如何拥有更多的新客户，如何保持住老客户，其核心在于如何提高客户的满意度。如果客户满意度高了，他会重复购买，或者推荐其他人购买。客户满意度会为客户带来源源不断的价值。

与一般的观点不同，我们认为客户满意度不只是销售部门或售后服务部门创造的，它是由公司全员共同“制造”出来的。围绕客户的全寿命周期，从市场营销、销售，到产品或服务的交付，直至售后的全程，会涉及市场营销、销售、技术支持、项目或生产管理、合同管理、应收款管理、质量控制、售后服务等多个部门多个人员多个要素。

FORP-CRM 系统以客户为中心，通过对客户全寿命周期中所涉及的各种要素进行系统化的管理，不仅将客户信息管理起来，并且建立销售跟踪机制，将销售计划、活动、文档、合同等所有销售过程中的所有要素，以及项目交付过程，售后服务过程都集中、系统的管理起来，真正做到客户全生命周期管理。



图：客户全生命周期管理示意图

从潜在客户挖掘、客户签约、交付产品或服务，一直到售后服务的全过程，即为“客户全生命周期”，对这个过程的全程管理，即为客户全生命周期管理。

一个客户往来的过程，可以分为三个阶段：

第一个阶段是销售阶段。以达成订单为阶段标识。

第二个阶段为交付阶段，将订单约定的内容，交付给客户。交付物包括有形产品、与产品相关的服务、单独的服务等内容。

第三个阶段为售后服务阶段。客户对交付的产品与服务有问题，需要进一步沟通。如果客户满意，这个客户就会产生新的销售机会。

这三个阶段，客户的要求不一样，因此，管理的重点不一样。

阶段一：销售阶段

全面记录客户信息

FORP-CRM 系统提供详细的客户信息记录，并且针对客户的个性化需求，系统提供了自定义功能，可以根据可以的需求来自己定义系统中不包含的客户信息。

销售过程跟踪

FORP-CRM 系统提供了销售过程的自定义功能，满足各企业的销售管理个性化需求，并能对销售过程中的机会、销售阶段、拜访计划、销售汇报、销售跟踪、销售督促管理、客户文档、交付记录等销售过程全面信息管理。

销售过程中的知识管理

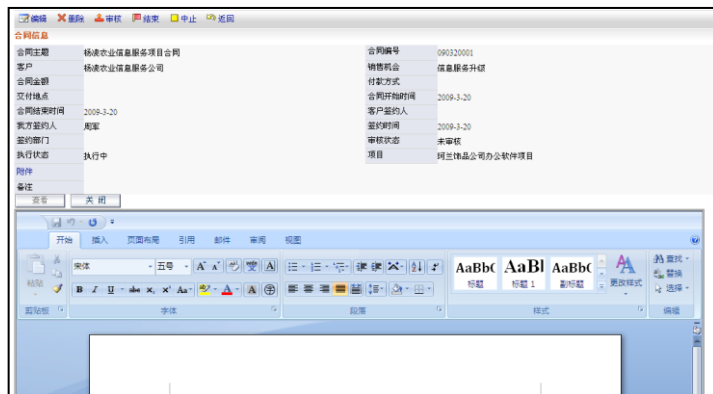
FORP-CRM 系统将销售过程中的合同、文档、邮件、工作流等统一和集中管理起来，真正做到一对一的客户服务。



阶段二：交付阶段

合同管理

FORP-CRM 将客户合同集中管理起来，并可对合同进行审核，审核过的合同做为交付的凭证管理起来。



交付信息记录

对合同的交付过程进行记录，包括每次的交付记录，对应的合同/订单编号，以及交付人、接收人等详细信息。



回款、开票信息记录

FORP-CRM 系统将回款、开票的详细信息进行记录、例如回款的时间、回款金额，开票时间和开票金额等，将这些销售过程中的活动也集中和统一的管理起来。



阶段三：售后服务阶段

客户投诉记录

客户投诉将客户投诉内容记录下来，将投诉客户名称、投诉内容、投诉人等记录下来，并由相关部门进行处理，并跟踪处理过程和反馈。

客户关怀管理

客户关怀是增加客户忠诚度的有效手段，FORP-CRM 系统将所有客户关怀记录进行管理。

售后服务记录

系统对售后服务过程进行记录，全方位的售后服务管理，提高客户满意度。

西软软件股份有限公司西安总部

地址：陕西省西安市太白南路 181 号西部电子社区 A 座 A 区 4 层
邮编：710065
电话：400-666-1206
传真：029-88234941
产品网站：www.forp.cn

西软软件股份有限公司北京分公司

地址：北京市海淀区长春桥路 5 号新起点嘉园 4 号 1708 室
邮编：100083
电话：400-666-1206
传真：010-82561790

西软软件股份有限公司上海办事处

地址：上海市中山西路 1525 号技贸大厦 1316 室
邮编：200235
电话：400-666-1206
传真：021-54189716